الوحدة الأولى

س١ : من بين العبارات التالية، أيها تعتبر مثالا لاتصالات الأعمال اللفظية؟

أ- شعار الشركة المعروف بسهولة من قبل العملاء

ب- مكتب رئيس الشركة الكبير والفخم

ج- مندوبو المبيعات الذين يحيون العملاء من خلال ابتسامة ومصافحة يدوية

د- موقع الشركة الإلكتروني، الذي يوفر معلومات حول وصف المنتج وحول منافذ التوزيع

س٢ : نظرًا لتنافس عدد متزايد من المرشحين على عدد وظائف أقل، فإن أولئك الذين يتمكنون من بناء مسار مهني ناجح هم:

أ- الذين يتواصلون جيدا مع زملائهم ومع العملاء

ب- الذين يصلون إلى المواعيد في الوقت المحدد بالضبط

ج- الذين بإمكانهم العمل منفردين أغلب الوقت

د- الذين يلزمهم عقوبة باستمرار

س٣ : يعتقد بعض الطلاب أنهم ليسوا بحاجة إلى مهارات الكتابة أثناء تأدية وظائفهم للأسباب التالية، ما عدا سببا واحدا هو:

أ- يقوم الكاتب السكرتير بكل أعمال الكتابة التي تحتاجها الوظيفة المعنية

ب- سوف أستخدم الهاتف في كل احتياجاتي من الاتصالات اللفظية.

ج- وظيفتي لا تستدعي أية كتابة

د- لقد عوض كل من الإيميل والرسائل النصية كل أشكال الكتابة في مواقع العمل

س٤ : من بين الاتصالات التسويقية التالية والتي يجب استخدامها لتحسين رضا العملاء، واحدة فقط غير صحيحة وهي؟

أ- الإنصات عن قرب لتغذية العميل الراجعة، سواء كانت لفظية أو غير لفظية

ب- حجب الأفكار الجيدة عن الآخرين داخل المنشأة؛ لتجنب التسريبات الأمنية

ج- القيام بعصف ذهني؛ لاكتشاف طرق أكثر فاعلية وكفاية للقيام بالأشياء

د- تعميم المشكلات على المجموعة؛ للاستفادة من وجهات النظر المختلفة

س٥ : ليس من بين الجوانب المهمة في العمل ضمن فريق:

أ- تقاسم القيادة

ب- العمل مع الآخرين

ج- تفويض العمل للآخرين

د- حل النزاعات بطريقة بناءة

س٦ : يتوقف مجال الأعمال على الاتصالات.

أ- الإجابة صحيحة.

ب- الإجابة خاطئة.

س٧ : مهارات الاتصال القوية ليست شرطا حيويا للمهنيين في عالم الأعمال.

أ- الإجابة صحيحة.

ب- الإجابة خاطئة.

س٨ : أغلب الرسائل الإدارية ورسائل الأعمال لديها أكثر من غرض واحد.

أ- الإجابة صحيحة.

ب- الإجابة خاطئة.

س٩ : يرفع المديرون في الوقت الحالي عادة تقارير إلى أكثر من رئيس

أ- الإجابة صحيحة.

ب- الإجابة خاطئة.

س١٠ : يعتبر الإيميل الرسمي ملكية للشركة، وعليه فإن أغلب الشركات تراقب هذا النوع من الإيميل في حدود معينة

أ- الإجابة صحيحة.

ب- الإجابة خاطئة.

س١ : يحدد مؤشر ميرس - بريجس للأنماط كيفية اختلاف الأفراد
أ- الإجابه صحيحة.
ب- الإجابه خاطئة.
س٢ : تعتبر الخصائص الديموغرافية عامة وغير موضوعية، وعليه لا تصلح لإجراء تحليل للجمهور.
أ- الإجابه صحيحة.
ب- الإجابه خاطئة.
س٣ : جمهور الخطاب عبارة عن مجموعة من الناس يشتركون في افتراضات حول نوعية الموضوعات التي يجب مناقشتها، وكيف يتم ذلك.
أ- الإجابه صحيحة.
ب- الإجابه خاطئة.
س٤ : تعتبر قنوات الاتصال الإلكترونية من أسرع القنوات نموًّا.
أ- الإجابه صحيحة.
ب- الإجابه خاطئة.
س٥ : يجب أن تتضمن الرسائل السلبية المنافع التي تحصل للجمهور.
أ- الإجابه صحيحة.
ب- الإجابه خاطئة.
س٦ : تصبح عملية تحليل الجمهور سهلة نسبية عندما يتم الاتصال بـ:ـ
أ- مجموعات كبيرة من الجمهور
ب- الأجانب
ج- القائمة البريدية للعملاء
د- المشرف المباشر
س٧ : من بين العبارات التالية، أيها يعتبر مثالا للبيانات الديموغرافية؟
أ- القيم الأخلاقية
ب- السن
ج- الاهتمامات
د- رقم التأمينات الاجتماعية
س٨ : كل ما يلي يعتبر ضمن الخصائص النفسية فيما عدا:
أ- الغايات
ب- المعتقدات
ج- القيم
د- مستوى الدخل
س٩ : يرتبط السؤال "ماذا أستفيد أنا؟" حين كتابة رسالة أعمال بـ:ـ
أ- منافع الجمهور
ب- مستوى الرسمية
ج- ترتيب الحاجيات
د- وصف ميزات منتج أو سياسة
س١٠ : يتشكل الجمهور الأول لرسالتك من:
أ- صناع القرار والمؤثرين في الرأي داخل المنظمة
ب- أي واحد يتلقى الرسالة
ج- الأفراد الذين يحتلون أعلى المناصب في المنظمة
د- الناس الذي يمثلون آراء واتجاهات الأغلبية

س١ : يمتلك أغلب الناس أساليب مختلفة للحديث ينوعون استخدامها بطريقة عفوية حسب الجمهور، وكذلك الحال بالنسبة للكُتّاب فهم يمتلكون أساليب متنوعة في الكتابة.
أ- الإجابه صحيحة.
ب- الإجابه خاطئة.
س٢ : عادة ما تستخدم كتابة الأعمال كلمات وجملا وفقرات قصيرة وبسيطة.
أ- الإجابه صحيحة.
ب- الإجابه خاطئة.
س٣ : يكون أسلوب الكتابة أكثر رسمية في رسائل البريد الإلكتروني، منها في الوثائق الورقية
أ- الإجابه صحيحة.
ب- الإجابه خاطئة.
س٤ : كلما كان أسلوب الكتابة أكثر رسمية؛ كانت الجمل أطول في الوثائق المكتوبة
أ- الإجابه صحيحة.
ب- الإجابه خاطئة.
س٥ : كل وثائق الأعمال والإدارية تستخدم نفس الأسلوب.
أ- الإجابه صحيحة.
ب- الإجابه خاطئة.
س٦ : من بين التالي، أيها ليس خاصية من خصائص أسلوب كتابة الأعمال الجيد؟
أ- تبدو كمحادثة عادية لشخص معين
ب- تستخدم الجمل والفقرات الطويلة
ج- تستخدم ضمائر المتحدث
د- تستخدم مراراً أسلوب الترخيم
س٧ : من بين التالي، أيها لا يمكن استخدامه عند اختيار الكلمات من أجل توصيل فكرة ما؟
أ- الكلمات التي استخدمتها من قبل
ب- سياق الوضع المعني
ج- الجمهور الذي تخاطبه
د- حجم الوقت المتاح لتحضير الرسالة
س٨ : ما هي الإشارة التي تبين أن الكاتب لديه ثقة بالنفس؟
أ- يوجد قدر كبير من المناقشات قبل ذكر الفكرة الرئيسية
ب- يوجد اعتماد أكثر على الأسماء مقارنة بالأفعال
ج- يعتبر الأسلوب المعتمد خافتا
د- أسلوب العرض التقديمي مباشر جدا
س٩ : حتى يفهم القراء كتابتك أفضل، لا تستخدم الكلمات التي تكون:
أ- من اللغة الفنية المتخصصة
ب- مألوفة
ج- دقيقة
د- مناسبة
س١٠ : من بين الآتي، أيها يمكن اقتراحه لجعل الكتابة مقروءة بسهولة؟
أ- استخدم الأسماء لحمل وزن كبير لجملك
ب- استخدام المصطلحات الفنية المتخصصة
ج- تغيير وتنويع طول وهيكل الجمل
د- استخدام الأفعال المبنية للمجهول أغلب الوقت

س١ : من المتوقع أن يقوم الكتاب الجيدون بما يلي:
أ- الالتزام بإستراتيجية أساسية وحيدة ، كانوا قد جربوها وأثبتت نجاحها
ب- تبني فقط مجموعة من القواعد الخاصة بالكتابة.
ج- تقسم مهام الكتابة الكبيرة إلى أجزاء صغيرة.
د- تصحيح الوثيقة خلال عملية كتابة المسودة الأولى
س٢ : من بين عمليات الكتابة التالية، أيها الأقل حظاً في إنتاج كتابة جيدة؟
أ- امتلاك عدة إستراتيجيات يمكن الاختيار من بينها
ب- امتلاك غايات واضحة تركز على الغرض من عملية الاتصال والجمهور
ج- استخدام القواعد كدليل يمكن تعديله عند الضرورة
د- تصحيح الوثائق أثناء عملية الكتابة
س٣ : من بين العمليات التالية، أيها الأقل حظًّا في استخدامه من قبل الكاتب الجيد؟
أ- تقسيم المهمة الكبيرة إلى أعمال أصغر تسهل إدارتها
ب- التوقف عن الكتابة عندما تصبح الكلمات لا تتدفق بسلاسة
ج- وضع غايات متواضعة ومكافأة من يصل إليها
د- تحديد ومعالجة المشاكل التي تجعل الكتابة صعبة
س٤ : كل ما يأتي من أمثلة الكتابة، باستثناء:
أ- القوائم
ب- الملاحظة المتفرقة
ج- وسائل الإيضاح البصرية المرسومة يدويا
د- حث عملية تداعي الذاكرة
س٥ : يختار حسن أسلوبا معينا للتنظيم قبل كتابة رسالته، ماذا يمثل هذا النشاط الذي يقوم به حسن من بين أجزاء عملية الكتابة؟
أ- التخطيط
ب- الحصول على التغذية الراجعة
ج- عملية العصف الذهني
د- عملية التصحيح
س٦ : من بين الآتي، أيها يمكن اعتباره نشاطا للتخطيط أثناء كتابة التقرير؟
أ- البحث عن الأخطاء المطبعية
ب- الحصول على تغذية راجعة من عند شخص آخر كان قد قرأ التقرير
ج- كتابة الملخص
د- تقييم عملك
س٧ : من بين الآتي، أيها لا يمكن اعتباره نشاطا للتخطيط أثناء كتابة التقرير؟
أ- تحليل الجمهور
ب- إضافة ، حذف أو إعادة ترتيب المحتوى
ج- تقييم المشكلة
د- تحديد الغرض
س٨ : وهو يتوسط عملية كتابة مسودة تعميم، توقف محمد عن التفكير في كيفية صياغة الفقرة الموالية. ماذا يمثل هذا الجزء في عملية الكتابة؟
أ- التخطيط
ب- جمع المعلومات
ج- المراجعة
د- التصحيح

س٩ : من بين التالي، أيها يعتبر مثالا لتصحيح وثيقة مكتوبة:

أ- استبدال معلومات بعض الوقائع بمعلومات حديثة

ب- حذف فقرة كاملة تبدو تكرارا لغيرها

ج- تغيير ترتيب فقرتين بحيث تصبح الوثيقة أكثر انسيابية

د- تصحيح الأخطاء الإملائية والنحوية

س١٠ : في أي من أجزاء عملية الكتابة، يكون من المهم معرفة القواعد النحوية وقواعد الترقيم (تنظيم الكتابة ووضع النقاط والفواصل)؟

أ- التصحيح

ب- المراجعة

ج- التخطيط

د- جمع المعلومات

س١ : في أي من أجزاء عملية الكتابة، يكون من المهم معرفة القواعد النحوية وقواعد الترقيم (تنظيم الكتابة ووضع النقاط والفواصل)؟
أ- على الأقل سنة واحدة
ب- ستة أشهر
ج- ثلاثة أشهر
د- أسبوعين
س٢ : لم يبق على تخرجك في الجامعة سوى صيف وسنة واحدة، فما هو العمل الأهم الذي يجب عليك القيام به الآن؟
أ- كتابة بيان سيرة ذاتية خاص بك
ب- الاتصال بأشخاص يعملون في نفس مجال تخصصك؛ للحصول على مقابلات مرجعية
ج- كتابة خطابات لعرض خدماتك على الشركات
د- الحصول على وظيفة أو تدريب تعاوني في مجال تخصصك
س٣ : ما هو طول بيان السيرة الذاتية المناسب بالنسبة لخريج جديد؟
أ- أقل من صفحة
ب- صفحتان كاملتان
ج- صفحة واحدة وثلاثة أسطر في الصفحة الثانية
د- التركيز على الأنشطة التي تتعلق بالمنصب المتقدم إليه
س٤ : بيان السيرة الذاتية لخريج جديد يجب ألا:
أ- يظهر تفوق المتقدم للوظيفة عن غيره
ب- يتضمن الخبرات والمؤهلات الحديثة
ج- يركز على أنشطة الثانوية
د- حث عملية تداعي الذاكرة
س٥ : على الخريج الذي تحصل على معدل ضعيف:
أ- ألا يذكر المعدل التراكمي أصلًا
ب- أن يضخم أو يجبر المعدل التراكمي عوضًا عن ذكر المعدل الحقيقي
ج- شرح أسباب حصوله على المعدل الضعيف في بيان السيرة الذاتية
د- يكذب بخصوص معدله التراكمي
س٦ : من بين الآتي، أيها ليست طريقة مناسبة لذكر قائمة بالمقررات التي درستها في بيان السيرة الذاتية؟
أ- قائمة المقررات المرتبطة بالنجاح في وظائف معينة
ب- قائمة بجميع المقررات التي تمت دراستها
ج- عدم ذكر قائمة المقررات إطلاقًا
د- قائمة المقررات حسب التخصصات وعدد الساعات
س٧ : من بين الآتي، أيها من غير المناسب ذكره في بيان السيرة الذاتية؟
أ- الأعمال بدون أجرة
ب- العمل الحر
ج- وظائف المبتدئين
د- الحالة الاجتماعية للمتقدم
س٨ : شخص درس لمدة أربع سنوات واشتغل في مناصب بالدوام الجزئي منذ سن ١٦ وتحمل مصاريف دراسته بمفرده، يجب عليه:
أ- كتابة قائمة مفصلة بكل الأعمال والمسئوليات التي قام بها
ب- تقديم الوظائف باختصار، أو دمجها مع بعض
ج- تجنب ذكر أي وظيفة ليست مرتبطة بما يبحث عنه
د- تضخيم الوظائف بحيث تبدو مقنعة أكثر

س٩ : من بين التالي، أيها لا يناسب ذكره في بيان سيرة ذاتية من نوع سير المهارات؟

أ- المصطلحات المتخصصة المتعلقة بالوظيفة المتقدم إليها

ب- أسماء وعناوين الجهات الموظفة السابقة

ج- العنوان الذي يضم الخبرات، حيث توضع قائمة بالمهارات التي تملكها

د- ستة أو سبعة عناوين فرعية لفقرات تتضمن المهارات اللازمة للوظيفة التي تم وصفها

س١٠ : ما هو غير المحبذ بالنسبة للأشخاص الذين يريدون تغيير مجال عملهم؟

أ- بيان رغبة الشخص في التغيير

ب- ربط خبرتك السابقة مع المهارات المطلوبة في المجال الجديد

ج- استخدام بيان سيرة ذاتي من نوع المهارات عوضًا عن السيرة الذاتية المبنية على التسلسل التاريخي

د- تعلم واستخدام المصطلحات الفنية للمجال الجديد

الوحدة السابعة

س١ : يختلف خطاب التقديم على بيان السيرة الذاتية للأسباب التالية :
أ- لأن الخطاب يعرض مؤهلات المتقدم
ب- لأن الخطاب يستخدم مقاطع الجمل القصيرة والمتوازية
ج- لأن الخطاب متكيف مع وظيفة معينة، وليس احتياجات منظمة تحديدًا
د- لأن الخطاب يشرح المادة القابلة للجدل بأسلوب إيجابي
س٢ : يمكن إيجاد تفاصيل المعلومات المالية لشركةٍ ما في:
أ- مجلة الوول ستريت جورنال
ب- دليل الصناعة المعنية
ج- التقرير السنوي للشركة
د- بروشور التوظيف في الشركة
س٣ : من بين الآتي، ما الشيء الذي يجب وضعه في الفقرة الأولى لخطاب التقديم على وظيفة معلن عنها؟
أ- مناقشة مستفيضة لمهارات الكاتب ومؤهلاته
ب- بيان بأنك تتقدم لوظيفة محددة تم الإعلان عنها
ج- تواريخ وأوقات تكون فيها جاهزًا لحضور المقابلة الشخصية
د- بيان أو عبارة تلفت اهتمام القارئ
س٤ : من بين الآتي، ما الشيء الذي يجب وضعه في الفقرة الأولى لخطاب عرض خدماتك لوظيفة لم يعلن عنها؟
أ- مناقشة مستفيضة لمهارات الكاتب ومؤهلاته
ب- بيان بأنك تتقدم لوظيفة محددة تم الإعلان عنها
ج- تواريخ وأوقات تكون فيها جاهزًا لحضور المقابلة الشخصية
د- بيان أو عبارة تلفت اهتمام القارئ
س٥ : اختر التعديل الأفضل للجملة التالية: "يمكنكم الاتصال بأستاذي؛ للتأكد من صدق تزكيته:"
أ- أستاذي مستعد للتأكد من التزكية المكتوبة عبر الهاتف
ب- يمكنكم التأكد من التزكية بالاتصال بالأستاذ علي
ج- يرغب الأستاذ علي في مناقشة هذه التزكية عبر الهاتف
د- يمكن للأستاذ علي أن يوفر معلومات أكثر تحديدًا حول المقررات التي درسني إياها ومؤهلاتي
س٦ : من بين الآتي، أيها ليس مفيدًا لمعرفة ما إذا كانت الوظيفة مناسبة لكم أم لا؟
أ- أخذ تدريب تعاوني في مجال اهتمامك
ب- خوض مقابلة لجمع المعلومات حول الوظيفة والشركة الموظفة
ج- الاتصال الهاتفي بالشركة؛ لمعرفة اسم وعنوان الشخص الذي سوف يستقبل خطاب تقديمك على الوظيفة
د- البحث في الويب على مواقع الشركات وعروضها للوظائف
س٧ : اختر البديل الذي يفيد في أي نوع من خطابات التقديم يجب عليك ذكر طريقة تعرفك على الوظيفة:
أ- فقط في خطابات طلب التقديم على الوظيفة المعلن عنها
ب- فقط في خطابات عرض خدماتك لوظيفة غير معلن عنها
ج- في كلتا الحالتين السابقتين
د- لا في الحالة الأولى، ولا في الحالة الثانية
س٨ : اختر البديل الذي يفيد في أي نوع من خطابات التقديم يجب عليك ذكر مدى معرفتك المسبقة بالشركة:
أ- فقط في خطابات طلب التقديم على الوظيفة المعلن عنها
ب- فقط في خطابات عرض خدماتك لوظيفة غير معلن عنها
ج- في كلتا الحالتين السابقتين
د- لا في الحالة الأولى، ولا في الحالة الثانية

س٩ : اختر البديل الذي يفيد في أي نوع من خطابات التقديم يجب عليك طلب تحديد موعد للمقابلة الشخصية في فقرتها الأخيرة:
أ- فقط في خطابات طلب التقديم على الوظيفة المعلن عنها
ب- فقط في خطابات عرض خدماتك لوظيفة غير معلن عنها
ج- في كلتا الحالتين السابقتين
د- لا في الحالة الأولى، ولا في الحالة الثانية
س١٠ : يكون خطاب التقديم فعالًا في بيان المعرفة الجيدة للمتقدم بالشركة في حالة
أ- توفير أدلة مناسبة من سيرة المتقدم السابقة، تدل على مدى قدرته على القيام بأعباء الوظيفة المعلن عنها
ب- تقديم معلومات الشركة كما لو أنها جديدة بالنسبة للمتقدم
ج- مناقشة من ١٠ إلى ١٢ مسألة تفصيلية؛ للاستدلال على معرفة المتقدم بالشركة
د- جعل خطاب التقديم عامًّا، بحيث يمكن استخدامه في مخاطبة أكثر من شركة

الوحدة الثامنة

س١ : ما هي الأغراض التي لا تأخذها معك وأنت ذاهب للمقابلة الشخصية؟
أ- نسخ إضافية من بيان سيرتك الذاتية
ب- عطر لاستخدامه قبل الدخول للمقابلة
ج- نسخ من علمك في شكل ملف
د- أسماء وعناوين بعض المزكين المعرفين
س٢ : ما هي التلميحات غير اللفظية غير المحبذة خلال مقابلة بواسطة الهاتف؟
أ- الحديث بصوت مرتفع
ب- الحركات
ج- الابتسامة
د- الانحناء قليلا نحو الأمام بكرسيك
س٣ : خلال أي مرحلة في المقابلة يجب عليك التأكد من معرفة من يجب عليك الاتصال به في حالة عدم الرد عليك في الوقت المناسب؟
أ- بداية المقابلة
ب- جسم المقابلة
ج- ختام المقابلة
د- خطاب المتابعة
س٤ : من بين الآتي، ما الشيء الذي لا يجب عليك القيام به في ختام المقابلة؟
أ- إعطاء تفسير نهائي لواحدة من نقاط ضعفك
ب- إظهار الحماس للوظيفة
ج- تلخيص منجزاتك ونقاط قوتك
د- سؤال المقابل عن تاريخ اتخاذ قرار التوظيف من قبل الشركة
س٥ : ما هو السلوك الأمثل للمقابَل -بفتح الباء- الناجح؟
أ- التواصل المستمر مع المقابِل -بكسر الباء- بواسطة العينين
ب- تجنب استخدام مفردات اللغة المتخصصة
ج- إظهار أنك تستعمل المقابلة لمعرفة أكبر للشركة وما تقدمه
د- الإجابة بحيادية عن عبارات المقابِل -بكسر الباء
س٦ : ما هو السلوك الأسوأ للمقابَل -بفتح الباء؟
أ- ذكر الشركة باستمرار باسمها
ب- استخدام مفردات اللغة المتخصصة، التي لا يفهمها سوى منسوبي الشركة
ج- جعل الأسئلة أكثر شخصية وربطها بالوظيفة
د- الإجابة بإجابات عامة ومختصرة على أسئلة المقابلة
س٧ : من بين الآتي، أيها ليس من ضمن سلوكيات الاتصال لدى المقابَلين -بفتح الباء- الناجحين؟
أ- التعبير بوضوح عن سبب رغبتهم في الوظيفة
ب- الإشارة نادرا إلى اسم الشركة
ج- طرح أسئلة شخصية من قبيل ما هي الأعمال المطلوبة مني
د- الحديث لمدة تتجاوز نصف وقت المقابلة
س٨ : تكون الإجابة الأفضل عن السؤال "لماذا أنا مضطر لتوظيفك؟" بما يلي:
أ- شرح وضعك المالي
ب- الاعتراف بأنك لست أفضل شخص لشغل الوظيفة
ج- شرح نقاط قوتك بالنسبة لهذه الوظيفة
د- ذكر قائمة الأقارب والأصدقاء الذين يرغبون في حصولك على هذه الوظيفة

س٩ : كل ما يأتي عبارة عن أسئلة من اللائق طرحها في نهاية المقابلة باستثناء:

أ- ما نوعية برامج التدريب عندكم

ب- ما هو الراتب المحصل عليه لشاغل الوظيفة

ج- ما المطلوب مني القيام به يوميا

د- كيف يمكنك وصف ثقافة المنظمة عندكم

س١٠ : تدخل غرفة مظلمة وتجلس علىٍ كرسي مكسور ثم يقوم المقابِل -بكسر الباء -بإزاحة الستائر، فيقوم ضوء الشمس الساطع بإصابتك بعمى مؤقت، إذًا: أنت تحضر مقابلة من نوع:

أ- مقابلات الضغوط

ب- المقابلة الثانية

ج- المقابلات السلوكية

د- المقابلات الموقفية

س١ : من بين الآتي، أيها ليس رسالة إخبارية أو إيجابية؟
أ- الملخص
ب- طلب تعديل
ج- خطاب إرسال
د- طلب مباشر
س٢ : من بين الآتي، أيها يمكن تصنيفه كرسالة إخبارية أو إيجابية؟
أ- طلب معلومات
ب- الإعلان عن سياسة تخفض من امتيازات العاملين
ج- مذكرة شرح لملف معين
د- خطاب لموظف؛ لإخباره بقبولك لعرض آخر
س٣ : كل ما يأتي يعتبر صحيحًا بالنسبة لرسائل الأعمال باستثناء:
أ- يجب أن تلبي هذه الرسائل احتياجات الكاتب
ب- يجب أن تستمع لانشغالات الجمهور
ج- يجب أن تطلب استجابة من المرسل
د- يجب أن تعكس بدقة الموضوع الرئيسي الذي كتبت الرسالة من أجله
س٤ : حتى الرسائل الإخبارية البسيطة تحتوي على أكثر من غرض واحد، ومنها ما يلي باستثناء:
أ- بناء صورة حسنة للكاتب
ب- التركيز على العناصر السلبية للوضع
ج- توصيل المعلومة للقارئ
د- جعل القارئ يفهم الرسالة وينظر للمعلومات إيجابيا
س٥ : من بين الآتي، أيها يعتبر غرضا أوليا للرسالة الإخبارية؟
أ- بناء صورة حسنة حول منظمة المرسل
ب- جعل المستقبل يعرف شيئا ما
ج- بناء علاقة قوية بين المرسل والمستقبل
د- بناء صورة حسنة عن المرسل
س٦ : لا يلزم أن تكون الرسائل الإخبارية والإيجابية قصيرة، بل إن طولها يرتبط بكل ما يأتي ما عدا:
أ- الأغراض الخاصة بك
ب- احتياجات الجمهور
ج- تعقيدات الوضع
د- هل يتم تبليغ الرسالة عبر خطاب أم مذكرة داخلية
س٧ : يقصد بطفرة المعلومات (المعلومات الزائدة) ما يلي:
أ- الغرض الثانوي للرسائل الإخبارية والإيجابية
ب- ضمان أن القراء قد تلقوا كل المعلومات المهمة التي يحتاجون إليها
ج- إجبار الأشخاص في بيئة الأعمال ليصبحوا أكثر انتقائية عندما يفتحون ويقرءون الرسائل
د- هي مرغوب فيها بشدة؛ نظرا لأنها تسمح ببقاء الأشخاص المتواجدين في بيئة الأعمال على علم بشكل جيد حول الكثير من الأمور
س٨ : من بين الآتي، أيها لا يبدو سببا وجيها لعدم لقاء الزملاء وجها لوجه؟
أ- يستدعي مشروعك التعاون مع الآخرين والتفاوض معهم
ب- تريد أن يكون لديك توثيق مسجل للمحادثة
ج- تريد أن يعرف كل منكما الآخر؛ نظرًا لضرورة المعمل معا من خلال مشروع طويل المدة
د- يحتاج كل منكما توقيع الآخر على الوثيقة التي أنت بصدد إنهائها

س٩ : لدى الموظف علي مسألة شخصية يريد أن يحدث فيها رئيسه، ولأنه يفضل ألا يترك أي أثر يشير إلى أنه اتصل برئيسه أصلا، ففي هذه الحالة يجب عليه استخدام:

أ- البريد الإلكتروني

ب- الاتصال الهاتفي

ج- زيارة وجها لوجه

د- الرسائل القصيرة

س١٠ : يجب ألا يكون سطر الموضوع بالنسبة للرسائل الإخبارية والإيجابية:

أ- مختلفا كثيرا عن الفقرة الأولى

ب- مناسبا لغرضك

ج- محققا للدواعي النفسية للموقف

د- ممهدا لرسالتك

الوحدة العاشرة

س١ : من بين الآتي، أيها ليس رسالة سلبية؟
أ- الإعلان عن زيادة في الأسعار
ب- خطاب مبيعات
ج- إعلان عن استرجاع منتج
د- تبليغ قرار تأديبي
س٢ : من بين الآتي، أيها ليس ردة فعل متوقعة لرسالة سلبية؟
أ- الحياد
ب- خيبة الأمل
ج- عدم الرضا
د- الغضب
س٣ : من بين الآتي، أيها ليس غرضا رئيسا لرسالة سلبية؟
أ- جعل القارئ يقرأ ويفهم ويقبل الرسالة
ب- للمحافظة قدر المستطاع على النوايا الحسنة
ج- لإعطاء القارئ الأخبار السيئة
د- لتشجيع القارئ من أجل الاتصال بك مرة قادمة حول نفس الموضوع
س٤ : من بين الآتي، أيها لا يجب أن تتضمن في مذكرة تحتوي أخبارا غير سارة موجهة لرئيسك؟
أ- العوامل الممكنة التي أدت إلى هذه المشكلة بالذات
ب- مزايا وسلبيات البدائل إذا لم تكن إحداها هي الأفضل بوضوح
ج- واقي صدمات في الفقرة الأولى
د- طلب الموافقة على حل تريد تطبيقه
س٥ : عند توجيه رسائل الأخبار السيئة للمرءوسين، لماذا يكون من المجدي سؤال القارئ لاقتراح حلول للمشكلة؟
أ- لأنك سوف تجد من تتقاسم معه اللوم، في حالة عدم تمكنك من حل المشكلة
ب- حتى لا يلومك مرءوسوك بخصوص المشكلة
ج- لكسب الوقت وتخصيصه للتفكير في حل خاص بك
د- لأن العمال الذين يساعدونك في اتخاذ قرار معين، من المتوقع أن يقبلوا النتائج
س٦ : عند إرسال رسالة تحتوي على أخبار غير سارة لرئيسك، يجب عليك وصف الأسباب التي أدت إلى المشكلة:
أ- حتى يتأكد رئيسك من أنك لست المتسبب في المشكلة
ب- حتى تبين أن المشكلة تسبب فيها رئيسك؛ لأنه لم يوفر لك الموارد اللازمة
ج- حتى يتمكن من الحصول على المعلومات المناسبة التي تمكنه من تحديد مدى جدوى مقترحك حول حل المشكلة
د- حتى تلطف الرسالة؛ لكي لا تزعج رئيسك كثيرا
س٧ : في حالة المذكرة الداخلية التي تحمل أخبارا غير سارة والموجهة للمرءوسين، يجب أن تبدأ بـ:
أ- فقرة تلعب دور واقي الصدمات
ب- بيان واضح للمشكلة
ج- توجيه الموظفين إلى تشكيل فرق عمل لإيجاد الحلول
د- بديل
س٨ : عند كتابة سطر الموضوع في الرسائل السلبية الموجهة للرئيس، استخدم سطر موضوع يفيد بـ:
أ- زعمك حل المشكلة
ب- تركيزك على حل المشكلة
ج- طلبك من الرئيس تولي المشكلة
د- تجنبك الإشارة إلى المشكلة تماما

س٩ : عند كتابتك لسطر الموضوع في الرسائل السلبية الموجهة للنظراء والمرءوسين:

أ- ضع الموضوع الأساسي بدون الإشارة إلى عملك حياله في سطر الموضوع

ب- ضع الموضوع الأساسي مع الإشارة إلى عملك حياله في سطر الموضوع

ج- لا تقحم الموضوع الأساسي في سطر الموضوع

د- قم بوصف كيفية حصول المشكلة

س١٠ : الموظفون غير الراضين عن بيئة عملهم:

أ- يتمتعون بعلاقة إيجابية بين المشرف والمرءوس

ب- هم أكثر إنتاجية

ج- يبدو عليهم عدم الاكتراث بتحسين أوضاع المنظمة

د- عادة لا يرغبون في البحث عن عمل آخر

س١ : من بين الآتي، أيها ليس غرضا لرسالة إقناعية؟
أ- حث القارئ على التصرف
ب- تجاوز أية اعتراضات من الممكن أن تمنع
ج- توفير معلومات كافية؛ حتى يعلم القارئ ما هو المطلوب منه بالضبط
د- تشجيع القارئ على توضيح المعلومات التي وفرها الكاتب
س٢ : من بين الآتي، أيها ليس سؤالا يجب عليك الإجابة عليه لاختيار إستراتيجية إقناعية؟
أ- ماذا تريد من القراء فعله
ب- ما هي النقاط التي يتفق حولها الجمهور معك
ج- ما قوة تبريراتك
د- ما نوع الإقناع الذي تثمنه منظمتك
س٣ : ما وجه الإقناع الذي تركز عليه عندما توفر الدليل من أجل دعم ادعائك
أ- الحجة
ب- المصداقية
ج- النداء العاطفي
د- التفاعل النفسي
س٤ : يتطلب جعل الجمهور يرغب في القيام بما تريده ما يلي:
أ- بناء مصداقية
ب- إنشاء نداء عاطفي
ج- تقديم دليل منطقي
د- أمر الناس بالتصرف
س٥ : ما الذي لا يمكن اعتباره جانبا من الإقناع :
أ- الاعتراضات
ب- النداء العاطفي
ج- الحجة
د- المصداقية
س٦ : ما الذي لا يمكن اعتباره مصدرا للمصداقية في مكان العمل؟
أ- الأجندات المخفية
ب- المعرفة
ج- الصورة
د- العلاقات
س٧ : ما هو جانب الإقناع الذي تركز عليه عند استخدام الوصف النفسي لتطوير مزايا القارئ؟
أ- الحجة
ب- المصداقية
ج- التفاعل النفسي
د- النداء العاطفي
س٨ : ما الذي لا يعتبر إستراتيجية حسنة لتعلم ثقافة المنظمة؟ ؟
أ- تحديد نماذج الأدوار داخل المنظمة
ب- قراءة كتيب السياسات والإجراءات
ج- ملاحظة كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض
د- طلب المشورة من الزملاء الذين عملوا في الشركة لمدة طويلة

س٩ : تناسب طريقة الطلب المباشر المواقف التالية:

أ- تتوقع اتفاقا سريعا

ب- ردة فعل الجمهور الأولى سلبية

ج- لدى الجمهور آراء قوية حول الموضوع

د- يمكن للجمهور أن يقاوم الطلب عندما يتلقاه

س١٠ : ما هي الطريقة الأنجع لتبليغ رسالة إقناعية عندما تتوقع مقاومة الجمهور لما تطلبه، وكون العاطفة لديه أهم من المنطق عند اتخاذ القرار؟

أ- أسلوب حل المشكلات

ب- أسلوب المبيعات

ج- أسلوب الطلب المباشر

د- أسلوب التهديد

س١ : من بين الآتي، أيها يعتبر تقريرًا رسميًّا؟
أ- شرائح الباوربوينت مطبوعة ومكبوسة
ب- طباعة حاسب تحتوي على جداول تخص مبيعات الستة أشهر الماضية
ج- مذكرة داخلية تصف حدثا، يجب توثيقها في ملف
د- وثيقة طويلة تحتوي على صفحة عنوان وخطاب إرسال وقائمة بالمحتويات
س٢ : من بين الآتي، أيها يمكن أن يكون معلومة أو تقريرا من نوع التحليل أو التوصية على حسب الظروف المحيطة؟
أ- تقرير التقدم في العمل
ب- تقرير دراسة الجدوى
ج- تقرير المراجعة
د- تقرير المبيعات
س٣ : من بين التقارير الآتية، أيها لا يعرض توصيات؟
أ- تقرير دراسة الجدوى
ب- تقرير حل المشكلات
ج- تقرير سنوي
د- تقرير التبريرات
س٤ : من بين التقارير الآتية، أيها يوفر المعلومة وليس التحليل ولا التوصيات؟
أ- تقرير دراسة الجدوى
ب- التقرير السنوي
ج- تقرير التبريرات
د- تقرير المبيعات
س٥ : أنت تقوم الآن بالتخطيط لكتابة تقرير ورفعه لمجلس إدارة منظمة غير ربحية .كم من الوقت يجب عليك توفيره في النهاية للتفكير وكتابة التقرير بعد أن جمعت البيانات؟
أ- ١٠ %من الوقت
ب- ٢٥ %من الوقت
ج- ٤٠ %من الوقت
د- ٧٥ %من الوقت
س٦ : يلبي تقرير المشاكل الجيدة في بيئة الأعمال كل المعايير التالية، باستثناء؟
أ- تعتبر المشكلة حقيقية وتستأهل الحل
ب- يمكن للجمهور تنفيد العمل
ج- تعتبر البيانات بالنسبة لك غير مفهومة
د- تكفي الحقائق لبيان أن التوصية كفيلة بحل المشكلة
س٧ : من بين الآتي، أيها لا يصلح أن يكون هدفا لمقترحك؟
أ- لمساعدة المنظمة لتقرر إمكانية التغيير من عدمه
ب- لجعل الشخص الذي قدم المقترح يقبل القيام بالعمل
ج- لرفع التقارير عن التقدم في العمل حول مشروع تم تنفيذه من قبل
د- لتنفيذ تغيير تم الاتفاق حوله سلفًا
س٨ : من بين التالي، أيها يعتبر السبب الأقل احتمالًا لرفض المقترح؟
أ- وصل بعد الموعد الأقصى للتسليم
ب- له طابع عام جدا
ج- يعتبر محددا للغاية مع وجود قدر كبير من التفاصيل
د- لم يتقيد بتعليمات الشكل

س٩ : يتضمن مقترح طلابي فقرة عن المؤهلات، ويتعرض للأسئلة التالية:
أ- كيف يمكنك الحصول على الإجابات على أسئلتك
ب- هل يوجد لديك المعرفة والمهارات اللازمة للقيام بهذه الدراسة
ج- هل أنت متأكد من أنه يمكن إيجاد الحل المطلوب في الوقت المتاح
د- ما هي المشاكل التنظيمية التي تعترضك
س١٠ : ما الذي يعتبر مناسبًا لمقترح مبيعات
أ- إنهاء الوثيقة باقتراح أن القارئ يوافق على مقترحك
ب- التخطيط لتجنب مناقشة أي اعتراضات يمكن أن تكون لدى القارئ
ج- تلخيص من ٨ إلى ١٠ مزايا رئيسية تمنحها للقارئ
د- تحديد طول الوثيقة بصفحة واحدة

الوحدة الثالثة عشر

س١ : من بين الآتي، أيها يجب كتابته بعد الانتهاء من البحث وتحليل البيانات؟

أ- مجال الدراسة

ب- منهجية الدراسة

ج- الخلاصة والتوصيات

د- الغرض من الدراسة

س٢ : من بين الآتي، أيها ليس مفيدا في تحليل مستقبل الشركة المالي؟

أ- المعلومات المستقلة

ب- التقرير السنوي للشركة

ج- التقارير الصحفية

د- الخطة التسويقية للشركة

س٣ : من بين الأساليب التي تساعد على استخلاص المعاني من البيانات نجد كل ما يلي، ما عدا:

أ- كيفية تغير الأشياء عبر الزمن

ب- المتشابهات

ج- اختيار الكلمات

د- المؤشرات الديموغرافية

س٤ : من بين الآتي، ما هي المادة التي لا يجب وضعها في ملحقات التقرير الرسمي؟

أ- نسخة من الاستبانة التي قمت بتوزيعها

ب- إجابات سؤالين مفتوحين

ج- ربع صفحة عبارة عن جدول بيانات يرتبط بالمناقشة التي وردت في الصفحة ٣٢

د- نسخة من التقرير السابق حول نفس الموضوع

س٥ : أنت تقوم الآن بكتابة تقرير يوصي بمشروعات تجديد في العديد من المباني في الحرم الجامعي، يكون في هذه الحالة الأسلوب الأنسب هو:

أ- أسلوب الموافقين والمعارضين

ب- الأسلوب الوظيفي

ج- الأسلوب الجغرافي والفضائي

د- أسلوب التسلسل الزمني

س٦ : من بين الآتي، أيها يكون الأكثر مناسبة لتقيم مجموعة من البدائل؟

أ- تقرير التبريرات

ب- تقرير دراسة الجدوى

ج- التقرير الختامي

د- التقرير السنوي

س٧ : إذا أردت التوصية بأن تقوم شركتك بشراء طابعات ملونة لكل قسم،فإنك سوف تلجأ إلى كتابة تقرير من نوع:

أ- تقارير دراسة الجدوى

ب- تقارير التبريرات

ج- التقرير الختامي

د- المقترح

س٨ : من بين التالي، أيها لا تعتبر تكتيكا يمكن استخدامه لجعل تنظيم التقرير واضحا بالنسبة للقارئ؟

أ- التكرار

ب- الانتقال

ج- الجمل الموضوعية

د- العناوين

س٩ : من بين الآتي، أيها ليس منصوحا به حول التصميم المناسب للتقارير؟

أ- إدخال المصادر ووسائل الإيضاح بشكل جميل

ب- استخدام الانتقال والجمل الموضوعية والعناوين

ج- استخدام الأسلوب غير الرسمي لزيادة درجة المقروئية

د- تجنب اللغة الدارجة والمختزلات

س١٠ : من بين أجزاء التقرير الرسمي التالية، أيها يصلح لإعطاء أهم نتائج الاستقصاء؟

أ- الملحقات

ب- المنهجية

ج- جسم التقرير

د- الخاتمة

س١ : من بين الآتي، أيها يعتبر عرضا إخباريا؟

أ- تدريب الموظفين الجدد على كيفية استخدام برامج الكمبيوتر

ب- إقناع الناس للمساهمة في القضايا المهمة

ج- تشجيع الجمهور من أجل تطوير روح الفريق

د- ترويج منتج معين للعملاء المحتملين

س٢ : يعتبر كل مما يلي مثالًا على العروض الإقناعية عدا:

أ- بيع خدمة تقدمها الشركة لعميل جديد

ب- تغيير آراء الجمهور؛ لضمان ما يكفي من الأصوات لتبني سياسة مبتكرة جديدة

ج- تحريك "الأنا" لدى الجمهور لضمان التزامه تجاه الشركة

د- إقناع الإدارة العليا لقبول مقترح بتوظيف مزيد من المنسوبين

س٣ : يكون العرض المصمم للترفيه وتحفيز الجمهور من نوع:

أ- العرض الإقناعي

ب- العرض الإخباري

ج- العرض الشفاهي

د- عرض النوايا الحسنة

س٤ : تكون الرسالة المكتوبة أفضل من تلك الشفاهية، عندما يكون أحد الأهداف هو:

أ- استخدام العاطفة لإقناع الجمهور

ب- عرض بيانات مالية معقدة وكثيرة

ج- الحصول على استجابة أو تصرف فوري

د- تعديل مقترح غير مقبول في شكله الأصلي

س٥ : تكون الرسالة الشفاهية أفضل من تلك المكتوبة، عندما يكون أحد الأهداف هو:

أ- تقليل الانفعالات غير المرغوب فيها

ب- عرض بيانات مالية معقدة وكثيرة

ج- الحصول على استجابة أو تصرف معين

د- رفع تقرير عن التفاصيل الدقيقة لقانون أو سياسة أو إجراء

س٦ : من بين الآتي، أيها يكون غير مناسب لكل من الرسائل المكتوبة والشفاهية؟

أ- استخدام اللغة التي تعكس موقف المخاطب للتأثير على الجمهور

ب- استخدام الحركات في عرض باوربوينت

ج- تجاوز أي اعتراضات يبديها الجمهور

د- استخدام التعزيز الإيجابي لتبليغ الرسالة

س٧ : اختر البديل الذي يشير إلى نوع الرسائل -إن وجدت- التي يجب أن تتكيف مع الجمهور :

أ- الرسائل الشفاهية فقط

ب- الرسائل المكتوبة فقط

ج- كل من الرسائل الشفاهية والمكتوبة

د- لا الرسائل الشفاهية ولا الرسائل المكتوبة

س٨ : تضم إستراتيجيات تخطيط العروض الشفاهية كلًا مما يلي، باستثناء:

أ- تسهيل ما تريد قوله

ب- تحليل الجمهور وتكييف الرسالة معه

ج- تضمين العناوين المناسبة وتنسيق الفقرات ووضع النقاط والفواصل

د- اختيار الكلمات والجمل البسيطة

س٩ : من بين الآتي، أيها ليس من نوع المناقشات الموجهة؟
أ- أن تخفض وقت تقديم العرض مقارنة مع العروض من نوع المونولوج
ب- أن تجعل الجمهور أكثر التزاما بالقرار أو النتيجة
ج- أن تحدث استجابات تحتاج إلى تحليل وتفكير ناقد
د- أن تنتج مستوى عاليا من الاستجابة لدى الجمهور
س١٠ : يقوم المتحدث بالتخطيط لعرضه سلفًا ويقدمه بدون انقطاع أو انحراف، يعتبر ذلك:
أ- عرض باوربوينت
ب- العرض الموجه
ج- العرض التفاعلي
د- عرض المونولوج

إعداد الطالب / فهد خليف الرشيدي – alsahir.fahd@gmail.com